

人和锦江·礼传天下

锦江酒店: 股票代码: 600754

锦江B股: 股票代码: 900934



2019

企业社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY
REPORT





目录

	02	报告说明
管理层致辞	03	
	04	责任专题
走进锦江酒店	05	
	06	锦江酒店的2019
完善治理体系 推进生产安全	11	
	17	建设绿色环境 营造环保氛围
坚持合作共赢 促进共同发展	22	
	37	未来展望



报告说明

重要提示

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

关于本报告

感谢您抽出宝贵的时间阅读《上海锦江国际酒店股份有限公司2019年度企业社会责任报告》，这是我们发布的第四份社会责任报告。本报告旨在真实反映上海锦江国际酒店股份有限公司2019年度企业社会责任的发展与实践，向利益相关者公开报告企业运行情况，帮助企业股东、合作伙伴、员工深入透视公司的社会责任实践活动。

报告范围

除非有特殊说明，本报告时间跨度为2019年1月1日至2019年12月31日，锦江酒店公司总部、分公司及子公司在运营、股东回报、环境保护、员工关怀、社区关爱及其他利益相关方责任等方面的工作。部分内容为2019年之前的重大事件和重要工作的概述。

编写标准

本报告参照了全球报告倡议组织(Global Reporting Initiative, GRI)的可持续发展报告指南、上海证券交易所发布的“关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》的通知”、《公司履行社会责任的报告编制指引》、中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心发布的《中国企业社会责任报告编写指南》。

报告主体

我们继续秉承客观、规范、诚信、透明的原则，详述了上海锦江国际酒店股份有限公司、分公司及子公司2019年度社会责任的履行情况。为了便于表述及方便您的阅读，在本报告中“上海锦江国际酒店股份有限公司”以“锦江酒店”、“公司”、“我们”表示，“锦江国际(集团)有限公司”以“锦江国际”表示，“上海锦江资本股份有限公司”以“锦江资本”表示。

数据来源

本报告数据来源于上海锦江国际酒店股份有限公司及下属分、子公司，部分资料来源于锦江国际(集团)有限公司及上海锦江资本股份有限公司。

阅读反馈

锦江酒店非常关心您对本公司的企业社会责任工作和本报告的意见，如果您对本报告有任何想法和建议，请按以下方式联系我们。对于您的宝贵意见，我们致以诚挚的谢意。

联系人：胡 警 杨 劼

地 址：上海市延安东路100号联谊大厦25楼

邮 编：200002

电 话：021-63217132

传 真：021-63217720

1. 管理层致辞

不忘初心 巍然前行

2019年,国际局势的变幻莫测,经济形势的稳中有变,市场环境的波谲云诡,都在检验着一个经济体、一个行业、一家企业的韧性和潜力,内外部环境的变化都对国内企业发展提出了更高的要求。而国民水平的飞速提升使人们越发关注更高层次的精神享受,出游成为必不可少的休闲方式,酒店行业热度依然不减。

在机遇与挑战并存的经营环境下,锦江酒店在2019年坚定不移地执行“深耕国内、全球布局、跨国经营”发展战略,积极实施变革整合等措施,坚持稳中求进,全力提质增效。

2019年,锦江酒店以中端品牌建设和经济型升级为重点和抓手,为消费者提供更丰富的产品选择和更优质的服务体验。加快实施品牌战略,梳理完善品牌战略与定位,创新孵化符合市场需求的品牌,推动协调境内外品牌酒店的布局、运营、管理与创新,着力提升品牌核心竞争力和全球影响力。加强“一中心三平台”建设,优化资源配置,推进深度整合,加快创新转型,实现资源共享、协同发展的全球运营格局。整合各品牌酒店人才资源,建立人员学习交流、互派互融机制,逐步打造一支具有国际视野、创新思维、跨文化合力和卓越运营管理能力的人才队伍。

在全体“锦江人”的共同努力,锦江酒店全年实现营业收入150.99亿元,较上年同期增长2.73%;实现归母净利润10.92亿元,较上年同期增长0.93%;已开业的酒店数合计达到8,514家,已开业酒店客房总数达到845,177间;会员总数已达到19,972万人;旗下签约连锁酒店分布于中国大陆境内31个省、自治区和直辖市的333个地级市及省直属管辖县市,以及中国大陆境外65个国家或地区。

上述的一切辉煌成就,同样离不开万千顾客、股东、合作伙伴及社会各界过去多年来给予锦江酒店的信任与支持。2020年是全面建成小康社会和“十三五”规划圆满收官之年,锦江酒店也将以坚定的信念、昂扬的斗志、扎实的作风,为自身壮大创造价值,为未来的发展勇挑重担,以“不忘初心、巍然前行”的姿态,描绘酒店业美好的明天!

2. 责任专题

2019年是中华人民共和国成立70周年，也是决胜全面建成小康社会的关键之年，在国内，从党和政府到各级各类企业，都在越来越重视社会责任工作。企业作为社会的一份子，在自身发展获得经济效益的同时，也必须履行企业自身社会责任，要反哺社会，为利益相关方带来价值回报。

作为一个庞大的产业，酒店业与民生、社会责任息息相关，作为行业的一份子，锦江酒店更要主动承担起应负的社会责任。

自成立以来，我们一直在全国不同地区的发展中发挥积极正面的影响，致力于为客户带来优质服务体验，为加盟业主带来可观收益，为公司股东带来回报，为当地人才带来就业机会，为供应商和相关企业带来商业和合作机会；同时，我们积极响应和倡导各类环保节能活动，将绿色、低碳、环保的理念融入到酒店设计、建造、运营各个环节，并积极参与各类社会公益事业，动员员工参与其中，形成富有社会责任感的企业文化。

2019年，锦江酒店继续为企业所在地的社会经济做出贡献，并积极为当地安置企业转型后下岗职工、为困难家庭提供临时就业机会、积极投身当地道路、水利等多项基础设施建设、重点项目，以通过自身发展极大地影响和带动了地方经济的发展振兴。积极支持、参与社会公益事业。与此同时，锦江酒店继续着眼于环境保护兼顾酒店运营效率提升，公司积极响应《上海市生活垃圾管理条例》规定，旗下位于上海市的酒店均严格执行了垃圾分类规范，不再主动提供客房一次性日用品，并加大对节能减排技术的投入，提高对绿色供应链的要求。

我们始终相信，积极践行社会责任与公司长期发展战略是互为助益的，可持续发展变革是酒店业必经的过程，更是未来行业发展的趋势。我们将继续传承“人和锦江，礼传天下”的核心价值观，主动承担社会责任，以实现经济、社会、环境综合价值最大化为目标，实现企业经营性和社会性的协同，推动整个酒店行业的可持续发展。

核心价值观：人和锦江，礼传天下



3. 走进锦江酒店



上海锦江国际酒店股份有限公司是中国领先的酒店、餐饮业上市公司。公司于1993年6月成立，并于1994年在上海证券交易所上市，A股股票代码为600754，B股股票代码为900934。

2003年11月11日，公司召开2003年第一次临时股东大会审议通过了《关于本公司与锦江国际进行资产置换的议案》，确立了公司以酒店业、餐饮业为核心的产业架构。

2009年10月23日，公司召开2009年第一次临时股东大会审议通过了《关于公司重大资产置换及购买暨关联交易方案的议案》。2010年5月12日，公司重大资产置换及购买暨关联交易方案获得中国证券监督管理委员会批复核准。根据与上海锦江资本股份有限公司签署的《资产置换暨重组协议》的约定，确定2010年5月31日为双方资产交割日。在此交割日，公司通过上海联合产权交易所完成了与锦江资本的相关置换资产的产权交割。通过重大资产置换，主营业务由“酒店投资营运、星级酒店管理和连锁餐饮投资”变更为“经济型酒店业务和连锁餐饮投资业务”。

2013年3月，根据公司控股股东锦江资本进行的品牌梳理和业务定位，锦江资本的酒店业务涵盖全服务酒店和有限服务酒店，其中，锦江酒店将致力于有限服务酒店（含经济型酒店和有限服务商务酒店）业务的发展。

2014年12月，公司完成非公开发行股票发行，引入了战略投资者弘毅投资基金，以促进公司有限服务酒店业务的进一步发展。

2015年至2016年，根据“深耕国内、全球布局、跨国经营”的发展战略，公司先后成功收购了法国卢浮集团，战略投资铂涛集团和维也纳酒店集团，在提升公司酒店规模的同时，成功实施了公司有限服务酒店业务的全球布局。

2017年起，公司围绕“十三五”战略规划，按照“基因不变、后台整合、优势互补、共同发展”的方针，设立全球酒店管理委员会，支持、服务、协调和督促各品牌酒店管理公司资源共享、协调开展酒店业务，有效推动组织变革、品牌变革、质量变革和效益变革，提升公司效益、规模和活力，共同建设“一中心三平台”，致力于成为世界一流的具有核心竞争力的全球酒店管理公司。

2019年5月21日，公司召开2018年年度股东大会审议通过了《关于公司更名的议案》，公司名称由“上海锦江国际酒店发展股份有限公司”变更为“上海锦江国际酒店股份有限公司”。8月22日，公司第九届董事会第四次会议审议通过了《关于变更公司证券简称的议案》，同意公司A股证券简称由“锦江股份”变更为“锦江酒店”。公司更名是为更好契合战略发展规划及产业整合方向，也更能准确反映公司实际经营情况，表明了锦江酒店继续深耕酒店行业的决心。

4. 锦江酒店的2019

一、2019年经营成果



实现营业收入 **150.99** 亿元
同比增长 **2.73%**

归属于上市公司股东的净利润
10.92 亿元
同比增长 **0.93%**

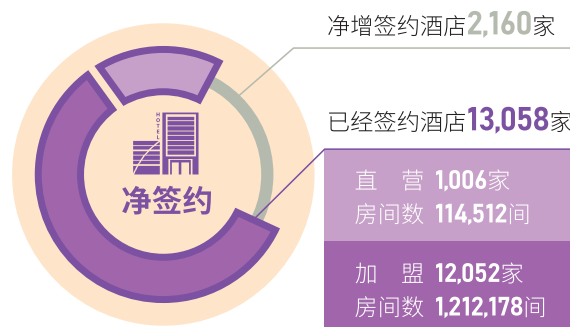
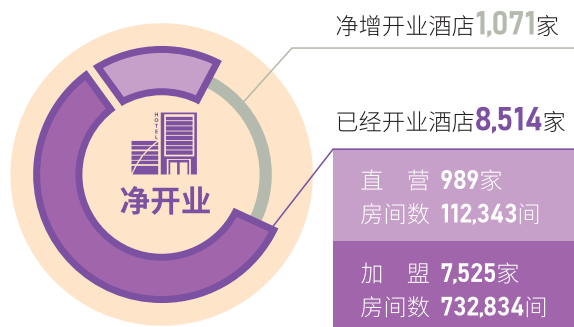
归属于上市公司股东的扣除非经常性
损益的净利润 **8.92** 亿元
同比增长 **20.69%**

1、财务指标

项目(单位:亿元)	2017年度	2018年度	2019年度
营业收入	135.83	146.97	150.99
归属于上市公司股东的净利润	8.82	10.82	10.92
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	6.73	7.39	8.92

项目(单位:亿元)	2017年12月31日	2018年12月31日	2019年12月31日
总资产	435.60	401.33	388.74

2、酒店发展概况



会员发展情况:

截至2019年12月31日,公司会员总数达**19,972**万人。

二、2019年荣誉

公司层面		
 锦江酒店	年度投资者关系勋章	2019年度界面金勋章
	2019年度大中华区A股上市公司最具成长奖	格隆汇
	高质量发展先锋	证券时报
	海外榜Top50	2019中国上市公司品牌价值榜
	最具成长性大消费产业上市公司	每日经济新闻第九届中国上市公司口碑榜
 锦江都城管理公司	中国酒店业最具影响力酒店管理公司	2018-2019中国酒店业金光奖
	环球(中国)杰出酒店管理公司	第七届环球(中国)文旅投资论坛
 铂涛集团 	投资方首选中国酒店管理集团	第十九届中国饭店金马奖
	2019年中国住宿大奖·连锁酒店类	2019中国旅游大奖
	2019年度推荐酒店管理集团	2019第三届中国酒店“高参奖”
 维也纳酒店集团 	最受消费者欢迎中国民族品牌酒店集团	第十九届中国饭店金马奖
	中国最佳酒店管理集团	第十四届中国酒店星光奖
	环球(中国)杰出酒店管理集团	第七届环球(中国)文旅投资论坛
	2019投资方首选中国酒店管理公司	2019第三届中国酒店“高参奖”
	2019年度中国最具投资价值商旅品牌酒店管理公司	2019中国酒店金枕头奖
	亚洲最具投资价值酒店管理集团	2019AHF亚洲酒店大奖

品牌层面		
 锦江都城 	中国最佳精品酒店领军品牌	第十九届中国饭店金马奖
	中国最佳文化主题酒店品牌	第十四届中国酒店星光奖
	2018年度有限服务中档酒店影响力品牌金航奖	迈点网
	年度投资价值品牌奖	第十一届“五洲钻石奖”
	亚太区“最佳品牌升级铜奖”	2019年第六届年度亚太地区Transform Awards
	2019年度中国最美100家酒店	亚太酒店筹建论坛
 康铂 康铂酒店 Campanile	中国最佳中档国际酒店品牌	第十四届中国酒店星光奖
	2018年度有限中档酒店商业价值品牌金航奖	迈点网
	2019年度中国最受欢迎轻奢商旅酒店品牌	2019中国酒店金枕头奖
	年度最具投资价值酒店品牌	2019AHF亚洲酒店大奖

 麗枫 麗枫酒店	2018年度有限服务中档酒店影响力品牌金航奖	迈点网
	2019中国连锁酒店中端品牌规模排行榜20强	中国饭店协会
 喆·啡 喆·啡酒店	中国最受商旅人士欢迎酒店品牌	第十四届中国酒店星光奖
	2019中国连锁酒店中端品牌规模排行榜20强	中国饭店协会
	2019中国住宿大奖·跨界营销类	2019中国旅游大奖
	2019中国年度精品酒店领军品牌	2019第三届中国酒店“高参奖”
 希岸 希岸酒店	中国最具投资价值酒店品牌	第十九届中国饭店金马奖
	2019年亚洲最佳投资回报率酒店品牌	亚太酒店协会
	2019年度最佳文旅生活方式住宿品牌	第四届中国文旅大消费年度峰会暨“龙雀奖”
 凯里亚德 凯里亚德酒店	中国最具投资价值商务酒店品牌	第十四届中国酒店星光奖
	2018年度有限服务中档酒店投资价值品牌金航奖	迈点网
	环球(中国)杰出中档酒店品牌	第七届环球(中国)文旅投资论坛
	2019中国极具投资价值酒店品牌	2019第三届中国酒店“高参奖”
	优选风尚酒店品牌	2019国际海岛旅游大会
金樽奖之“最具投资价值酒店”	全球文旅产业论坛	
 维也纳国际 维也纳国际酒店	中国最具投资价值酒店品牌	第十九届中国饭店金马奖
 维也纳酒店 维也纳酒店	2018年度有限服务中档酒店影响力品牌金航奖	迈点网
	2019中国连锁酒店中端品牌规模排行榜20强	中国饭店协会
	2019中国年度中端酒店领军品牌	2019第三届中国酒店“高参奖”
 白玉兰 白玉兰酒店	中国最具投资价值酒店品牌	第十九届中国饭店金马奖
	中国最具发展潜力酒店品牌	第十四届中国酒店星光奖
	2018年度有限服务中档酒店投资价值品牌金航奖	迈点网
	2018年度有限服务中档酒店发展价值品牌金航奖	迈点网
	环球(中国)杰出投资价值酒店品牌	第七届环球(中国)文旅投资论坛
2019年度中国最美100家酒店	亚太酒店筹建论坛	
中国最具投资价值酒店品牌	中外酒店十四届白金奖	
 锦江之星 锦江之星	2018年度经济型酒店影响力品牌金航奖	迈点网
 7天 7天酒店	2018年度经济型酒店影响力品牌金航奖	迈点网

三、2020年发展战略

公司将以“有限服务型酒店”为重点发展方向，按照“基因不变、后台整合、优势互补、共同发展”的方针，保持和强化“锦江都城”、“康铂”、“Campanile”、“郁锦香”、“Golden Tulip”及铂涛和维也纳优势品牌。积极探索自

主品牌连锁快餐的商业模式，努力提高餐饮业务的投资效益。进一步提升在“管理、品牌、网络、人才”等方面的核心竞争力，深耕国内、全球布局、跨国经营，实现公司价值的最大化。

四、2020年经营计划

围绕“十三五”战略规划，坚持“资本经营、卓越运营”两轮驱动模式，按照“基因不变、后台整合、优势互补、共同发展”的方针，积极把握全球酒店产业发展趋势，扎实推进全球战略落地，促进优化管理流程，改善管理效能，统筹兼顾高速度与高质量发展并行，为建设具有全球竞争力的世界一流酒店集团夯实基础。

面对年初突然袭来的新冠肺炎疫情，公司制定了整体应对预案，部署落实相关防疫工作，并在第一时间推出免费退房等保障政策。随着全国多地疫情防控持续升级，公司统筹调动旗下酒店资源，在全国范围内提供了符合条件的酒店供医疗工作者住宿和休息。为有效帮助加盟商把疫情带来的不利影响降至最低，公司推出了减免加盟商持续加盟费、新加盟酒店“双重低成本资金”等支持措施。公司将通过加强管理、控制成本、降低费用等举措降低疫情带来的影响，抓住疫情企稳行业复苏增长机遇继续高质量发展。

积极顺应市场变化和新时代消费趋势，在新零售变革中精准把握方向，从消费者和投资人的角度出发，梳理品牌发展计划，稳步推进各品牌升级迭代和新品牌孵化，更新和完善品牌体系，进一步明确各品牌的定位与内涵，优化消费者体验。持续推进中端酒店市场拓展及占比提升，加速核心区域战略布局。加快新技术、新媒体应

用，打造新概念的商业模式，全力提升品牌核心竞争力和全球影响力。

依托“一中心三平台”，把握新一轮科技革命和产业变革趋势，积极推进打造全球酒店管理公司，加速进行全球架构整合、业务整合、管理整合，加快资源共享建设。

全球创新中心主要负责新品牌的创新、研发、深化、落地及运营工作，紧密围绕“智能、共享、环保、健康”的发展主旨，推出创新概念的酒店设计，龙漕路一期工程将作为锦江品牌创新产业园区配套的沉浸式线下体验中心；亦通过探索新的细分市场和消费者行为，关注顾客体验改善和业务模式创新，提升市场推广速度及投入产出效率。

WeHotel全球酒店共享平台坚持会员引领、酒店赋能，有效利用数字化工具连接线下酒店，精准切入交易领域最终触达消费者；配合疫情期间复工复产，根据市场变化及时调整营销策略，在线下场景继续推进APP流量转化；继续深化与各酒店品牌共商、共建、共享的融合发展新格局，支持品牌个性化营销活动，聚焦用户价值；推进会员升级计划，对接锦江海外酒店预订系统，建设锦江全球会员联盟体系，使全球会员权益与酒店资源共享。

完善全球财务共享平台建设,对标国际领先实践,打造酒店行业国际领先的高效、智能、灵活的财务运营平台,逐步完成业财融合、强化数据应用、打造智慧财务、实现降本增效、助力转型升级、赋能酒店管理。推进全球财务共享中国区整合及共享欧洲区整合,主要包括财务共享运营平台搭建、铂涛和卢浮ERP系统试点上线及卢浮财务BPO实施等。

全球采购共享平台继续紧随公司全球化布局的步伐,依托“三位一体”新系统的全面实施与深化应用,持续不断地为平台客户提供专业服务、优质交易机会和体验,提升平台GMV增长率,促成平台规模效应不断壮大,为最终打造成一站式采购服务平台创造条件,更多、更好地服务于锦江和非锦江系酒店及其他行业客户。加大运营

类物资上线品类;加快工程采购物资整合;试点总包集成服务,实现工程全链条服务;全面启动海外业务整合;推进线上数字化平台和线下实体网络建设,联合全球创新中心和WeHotel加快龙漕路样板房落地;释放锦江采购服务规模优势,孵化中国数字化平台服务中小型酒店管理公司及单体酒店的能力。

紧扣全球人才战略目标,进一步加强全球范围的交流互派,促进多元文化优势互补。充分整合及利用培训资源,统筹实施人才培训规划,推进运营模式优化和人才资源打通,使各品牌酒店人力资源、培训资源多维度协同。优化人才资源配置,通过“引培并举”全面建设一支具备全球化视野的、高素质的市场化、专业化、国际化人才队伍,助推酒店服务品质提升及产品更新。

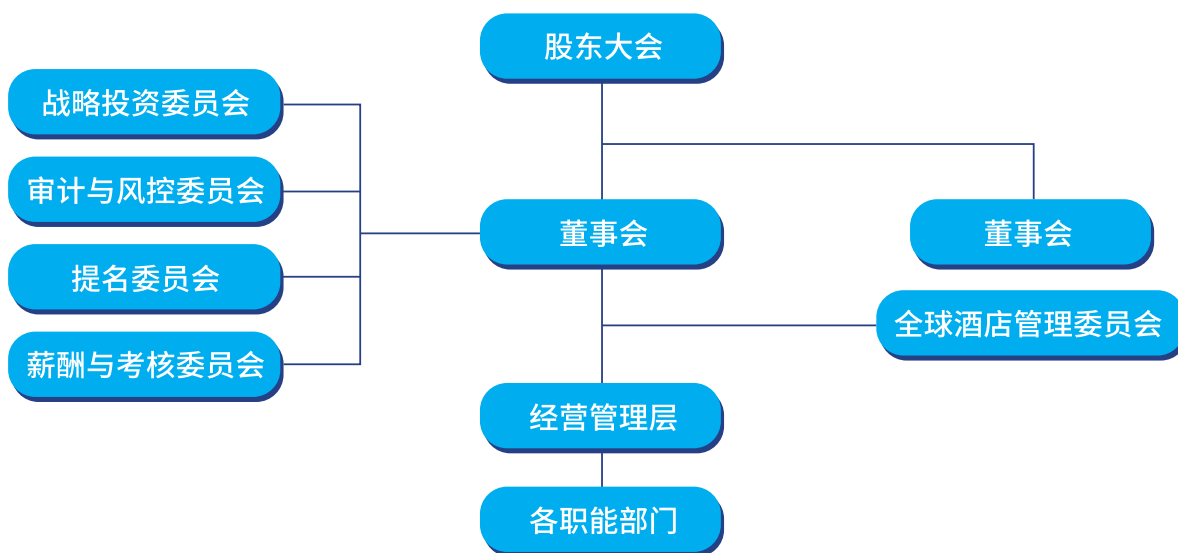


5. 完善治理体系 推进生产安全

一、完善公司治理

公司一贯按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》等有关法律法规的要求规范运作，公司的运作和管理符合中国证监会有关上市公司治理规范性文件的要求。

上海锦江国际酒店股份有限公司组织结构图



关于股东与股东大会

公司认真做好股东来访、来信和来电的咨询、接待工作，依据《投资者关系管理制度》不断加强投资者关系管理工作，进一步完善了与股东之间的沟通平台；公司股东大会的召开严格按照《股东大会规范意见》要求和公司制定的《股东大会议事规则》以及《公司章程》的要求履行相应的召集、召开表决程序，平等对待所有股东，保证每位股东参加会议并充分行使咨询权和表决权，股东大会经律师现场见证并对其合法性出具法律意见书。

关于控股股东与上市公司

公司与控股股东在人员、资产、财务、机构和业务等方面严格实行“五分开”，各自独立核算，独立承担责任和风险。报告期内，公司不存在控股股东非经营性占用公司资金行为。

关于董事与董事会

公司严格按照《公司法》、《公司章程》的规定程序选举董事；公司董事会人数和人员构成符合法律、法规的要求，公司各位董事能够依据《董事会议事规则》等制度，认真出席董事会会议，履行了诚信和勤勉的职责。报告期内，公司董事会进行了换届选举，新一届董事会有11名董事，其中独立董事4位，审计与风控委员会、薪酬与考核委员会的主任委员（召集人）由独立董事担任，另设有董事会战略投资委员会及提名委员会。

关于监事和监事会

公司监事会能够依据《监事会议事规则》等制度，定期召开监事会会议，并以认真负责的态度列席董事会会议，履行对董事、高级管理人员的履职情况及公司财务的监督与检查责任，并发表独立意见。报告期内，公司监事会进行了换届选举，新一届监事会有4名监事，其中职工监事2名。

关于绩效评价与激励约束机制

公司按照市场化原则，逐步建立公正的绩效评价考核办法，使经营者的收入与企业经营业绩挂钩、与个人业绩挂钩，高管人员的聘任体现了公开、透明，符合法律法规的规定。

关于公司相关利益者

公司能够充分尊重和维护相关利益者的合法权益，实现股东、员工、社会等各方利益的协调平衡，共同推动公司持续、健康的发展。

关于信息披露与透明度

公司制定了《信息披露事务管理制度》，明确了信息披露程序和相关人员的职责，并对控股股东和子公司信息披露也作出了规定，进一步完善了信息披露管理工作。公司严格按照有关规定，公开、公正、公平、真实、准确、完整、及时地披露信息，切实履行作为上市公司的信息披露义务，积极维护公司和投资者的合法权益，尤其是中小股东的合法权益。

关于公司治理专项活动情况

根据中国证监会《关于开展加强上市公司治理专项活动有关事项的通知》和上海证监局《关于开展上海辖区上市公司治理专项活动的通知》要求，公司深入开展了上市公司治理活动。报告期内，公司对三会规范运作、企业内部控制情况等方面进行了全面自查，加强对董事、监事和高级管理人员的培训。

公司将严格按照有关法律法规和规范性文件以及《公司章程》等内部规章制度的要求，继续认真做好公司治理专项活动工作，不断完善公司法人治理结构和内部控制规范体系建设，加强内幕信息管理，强化信息披露责任意识，提高公司运营透明度，从形式和实质上全面提升公司治理水平，使公司能够在规范运作的前提下健康持续地发展，切实维护公司及全体股东的合法权益。

内幕知情人登记管理情况

公司第六届董事会第八次会议审议通过了《内幕信息知情人和外部信息使用人管理制度》。为进一步完善公司内幕信息管理制度,根据中国证监会颁布的《关于上市公司建立内幕信息知情人登记管理制度的规定》(证监会公告[2011]30号)的要求,公司于第六届董事会第二十六次会议审议通过了关于修订《内幕信息知情人和外部信息使用人管理制度》的议案。公司在定期报告及其他重大事项进行前后均进行了内幕信息知情人登记。

二、加强党建廉政

2019年,公司党委围绕抓班子建设、抓主题教育、抓中心工作、抓廉政建设、抓组织建设(党员发展)开展党建工作。

党员发展

公司党委注重“早选苗、早培养、早发展”,坚持了团组织“推优”制度、党校培训制度、发展党员公示制度。

2019年,公司党委共发展预备党员18名,预备党员转正39名。



[预备党员入党宣誓及党员重温入党誓词]

党建学习

公司党委积极加强党建学习,切实抓好主题教育。锦江都城党委以抓好晨会、区域总经理会议和全国总经理年会等形式,领导党员日常学习,并结合“学习强国”平台,坚持理论联系实际,以问题为导向,围绕企业在经营发展中的难点、热点、重点问题,开展学习活动。



主题教育

公司严格按照“不忘初心、牢记使命”主题教育的实施方案要求,深入开展了“不忘初心、牢记使命”主题教育,深刻领会主题教育的重大意义,贯彻落实守初心、担使命,找差距、抓落实的总要求,推动主题教育各项目标要求落到实处。



案例： 观看国庆阅兵式

2019年10月1日，公司党委组织全体党员干部观看新中国成立70周年国庆阅兵式，共同见证这一历史时刻，公司旗下酒店均组织员工观看阅兵式。



[锦江之星南方区域党支部]



[成都白玉兰酒店]

党建活动

2019年，公司党委组织开展多项专题活动：

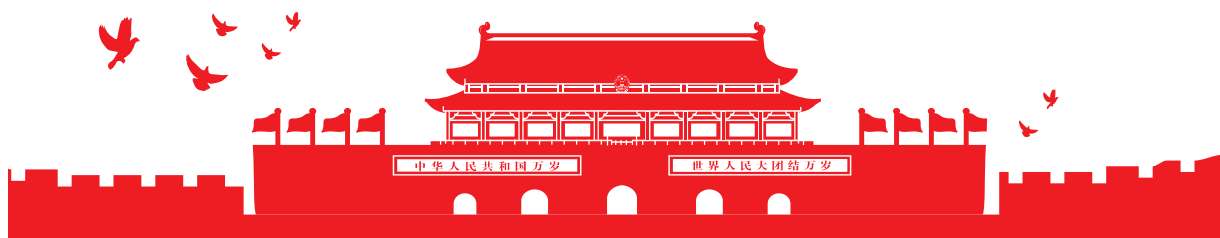
- 1、开展“不忘初心、牢记使命”主题征文、摄影活动，深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，以行动落实“两学一做”。
- 2、组织各支部通过“学习教育、调查研究、问题检视、整改落实”四个阶段进行学习后，开展支部专题民主生活会，开展批评和自我批评，进行党员民主评议，结合实际讨论改进之处。
- 3、牵头各支部组织党员参加电影党课，用电影来上党课，让党员观看主旋律电影，能够在心理上引起共鸣，把电影作为教育资源，能够起到很好的示范教育作用，也丰富了党课模式。



[电影党课]



[参观主题展览]



廉政建设

2019年,公司党委制定并逐级签订《反腐倡廉建设责任目标》,深入推进党风廉政建设和反腐倡廉工作,为进一步巩固良好的政治生态做努力。

1、围绕“不忘初心、牢记使命”主题召开民主生活会,认真做好征求意见、对照检查工作,查摆突出问题,主动担责,结合实际,修订和完善内控管理制度,健全制度管人的长效机制,把各项廉政建设规定落到实处。

2、以学习《习近平新时代中国特色社会主义思想学习纲要》等学习资料、观看警示教育片等形式,抓好领导班子成员和管理团队的廉政教育,在思想上做到警钟常鸣,促进领导干部廉洁从业,推进党风廉政建设,为公司改革发展和经济健康运行提供保证。

3、把廉政建设与品牌建设和维护公司形象紧密联系在一起,领导班子赴基层调研指导,面对面听取一线员工摆问题、提建议,并完成相应调研报告。

三、注重安全生产

管理体系

公司牢固树立以人为本的安全发展理念,始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针,明确工作责任,建立“党政同责、一岗双责、齐抓共管”的安全生产责任机制。

公司层层签订了年度《安全生产责任书》,签约率100%,形成了横向到边、纵向到底的安全生产责任体系。如锦江都城深入贯彻落实安全生产法律法规,以安全生产标准化期满复评为抓手,制定、修订了《安全生产责任制》、《安全生产事故隐患排查治理制度》、《生产安全事故应急预案》等18项安全生产制度。安全生产管理体系得到有效落实,实现了全年无重伤及以上人身伤害事故的发生。

公司严格遵守《中华人民共和国食品安全法》,建立健全公共卫生和食品卫生管理体系和食品卫生防疫长效机制,实行食品安全责任制,并根据实际需要,配备专职或兼职的公共卫生和食品卫生管理人员,负责本单位公共卫生和食品卫生监督管理工作。公司定期或不定期开展日常检查,对所属企业的公共卫生和食品卫生工作进行检查考核,年终进行综合考评。



应急机制

2019年,公司完成了安全生产事故应急预案和安全风险管控的编制与评审报备,并不断加强应急救援物资储备、应急队伍建设和强化应急能力演练等。

公司每年根据属地管理原则,加强与地方政府各级应急救援队伍之间的联系,协调完善与周边单位联动机制,提高区域化应急救援能力,切实提升应对突发事件应急管理水乎。

隐患治理

为防范安全事故发生,公司及品牌、区域结合实际,组织开展了形式多样的安全隐患排查治理活动,公司也开展了各类安全督导检查百余次,发现的安全隐患及时整改,对整改落实情况跟踪闭环,整改率达到100%,强化安全生产过程管控,及时消除各类安全隐患,为防止安全事故发生筑牢了基础。

安全教育

公司广泛开展安全生产教育培训，新员工须接受三级安全教育后方能上岗。公司以安全生产月 and 119消防宣传月等活动为抓手，统筹指导组织开展一系列安全生产教育培训。

其中，锦江都城全年共组织各类安全培训14,820次，培训人数118,560余人次，进行应急预案和现场处置方案演练2,636场次，参与演练人数39,540人，有效提升了全体员工的安全防范意识和安全应急处置能力，保障了公司安全发展和社会稳定。



[安全月教育培训]



[门店开展消防演练]



6. 建设绿色环境 营造环保氛围

公司对绿色健康理念的坚守、探索和创新之举从未止步,在注重生态效益和社会效益的同时,公司也向消费者倡导绿色可持续消费理念,通过系列活动让消费者真切体验时尚环保的消费形式。

一、绿色管理



公司严格遵守并执行国家、运营当地及行业出台的环境保护、节能降耗等法律法规及标准,并致力构建环境友好型的经营管理发展模式,持续提高和改善公司环境保护和节能减排工作。

公司各酒店均成立了节能小组,以店总为组长,统筹酒店能耗管理实施,并设立《工程巡检系统-能耗管控板块》,采用系统管控每日能耗,对酒店各部门进行节能分区及指标划分管理,并落实工程部、客房部、安保部等部门相应节能职责工作,每日、周、月对工程部上报能耗数据进行能耗分析、总结,每月组织、协调酒店节能方案的实施,每月根据能耗管理制度实施能耗奖惩。

案例：创造绿色环境

2019年3月30日20:30—21:30,锦江之星连续11年参与“地球一小时”活动。此段时间全国已开业的白玉兰酒店、锦江之星酒店、金广快捷酒店及百时快捷酒店同时关闭酒店外墙泛光灯照明,积极响应“地球一小时”熄灯活动。多彩的世界源自多样的自然,“熄灯”这样一个简单的动作,却点亮了持续保护我们身边生态环境的希望,用实际行动表达了公司对环保的支持。



二、绿色办公

公司积极推行绿色办公,倡导员工自觉节约用电、用水,培养员工绿色办公意识。

- 推行无纸化办公,各项需求纸张类文件和数据记录尽可能使用IT系统;
- 在使用打印机或影印机的时候,尽可能使用再生纸、双面打印;
- 下班离开办公室前检查电脑、打印机、复印机、饮水机等所有电器,确定其处于关闭状态,并关闭插线板或拔掉插头;
- 按照国家倡议将公共办公区域空调温度设置为26度,并为加班人员安排统一办公区域;
- 尽可能自带水杯,减少一次性杯,不用直饮水清洗杯具;
- 水龙头要随用即关,杜绝常流水现象;
- 水龙头、水管、马桶等如有漏水现象,立即报修。

三、绿色设计

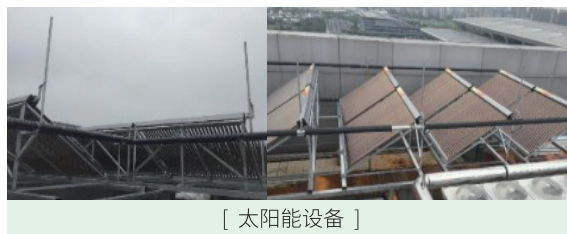
锦江酒店在门店建工过程中着重考虑环保的设计,尽可能选择环保材料来建造酒店设施,以此减少有害污染物对员工和客户影响,提高客人对酒店的归属感,并向公众展示公司承担保护环境的社会责任。

- 根据项目所在地气候情况及国家和地方的规范进行环保设计,以确定外墙、屋面、外窗、楼地面的保温措施和材料;
- 通过采用装配化施工和装饰,从源头上杜绝低质的、含有有害物质的原材料的使用,尽可能杜绝施工现场的空气污染、噪音污染、建筑垃圾等;
- 优先选用满足国家和地方节能设计规范要求的外门窗材料,在计算无法满足节能标准的前提下,才可考虑断桥门窗及Low-E玻璃;
- 在满足规范要求的窗地比及规划要求前提下,尽量减少外窗面积,以达到节能要求;
- 建筑外墙、屋面、楼地面、外门窗所选用的保温节能材料,须满足国家在环保、消防等方面的标准;
- 制定有效的工程方案,减少工程材料的浪费及建筑垃圾排放;
- 对于已成熟的保温节能新技术,可在满足造价控制的前提下尽量考虑;
- 装修及维修的油漆材料规定采用水性油漆,减少空气污染;
- 通过设计多变的房型,兼顾后期酒店运营的多样性和可持续性。

四、节能降耗

公司从酒店各设备的运行管理及能源消耗方面着手进行节能减排,对酒店能源费用的降低起到实质性作用。公司在酒店节能减排、能源托管方面进行的模式探索、制度创新及先行先试,已经形成了可供复制和推广的生态文明建设“锦江模式”。

- 每年、每月、每周、每日实施能耗数字化管控督导,避免水电气资源的浪费;
- 针对花洒及水龙头标准安装节水发泡器以节约水资源;
- 白炽灯全面更换为LED灯、节能灯,提升能源使用效率,降低电能使用;
- 各类机电设备均选用变频机电设备,淘汰柴油燃烧机,提升能源使用效率,降低耗能;
- 酒店空调及热水设备优选选材空气源机组,并加装热回收设备,以循环利用能源;
- 采用太阳能、空气源热泵等节能环保的设备作为热水热源;
- 采用集中供应热水系统,采用同程布置,热水出水时间控制7-10s达标;
- 淋浴水出水水压控制在0.05—0.1MPa,最大不大于0.2MPa;
- 马桶水箱采用节水型(小于6L)、公共区域采用感应式冲水系统;
- 采用风冷模块等空调系统;
- 采暖系统或空调系统采用同程布置;
- 如采用中央空调水系统,其夏季供回水温差不小于5°C;
- 采用群控或集中调控控制多台客梯运行;
- 风管、水管、电缆等综合集中敷设及布置;
- 暗间、冷水机组中央空调系统等设置新风系统。

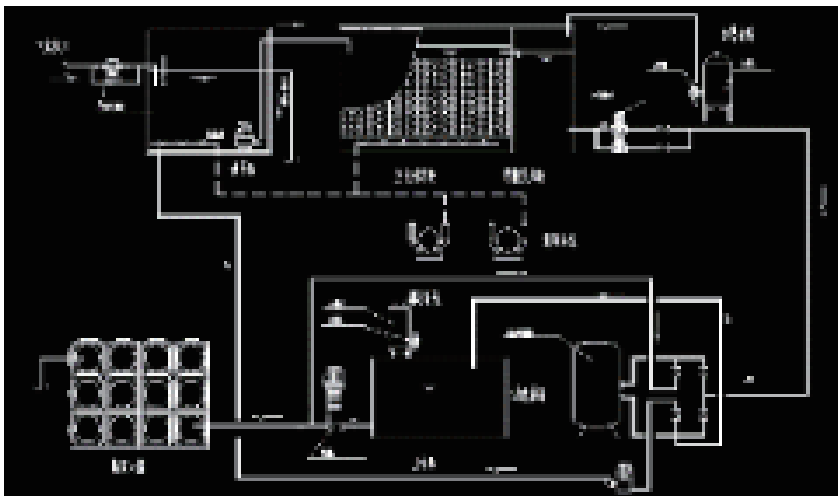


维也纳能耗管控成效

维也纳酒店针对全国品牌直营门店采取了有效能耗管控措施,在2019年同比2018年水、电、气能源消耗合计节约约600余万元费用,提炼成功的节能工程案例及能耗管控方案逐步推行已开业所有门店。

五、清废减排

- 厨房及酒店的污水、油烟的排放增设隔油池、化粪池、排烟风道等做油污隔离式排放，减少不必要的自然资源浪费，同时避免河水污染；
- 有条件的项目采用污水分流系统，废水回收处理为中水系统；
- 在2019年间减少门店外部招牌数量，响应政策，减少光源污染；
- 设备机组定期保养清洗，每年均以有资质的环保公司做设备保养，清洗冷却塔、新风管道系统、生活用水水箱、空调机组等，减少废气排放和空气污染，净化室内空气；
- 各项设备使用低噪音设备、变频设备、加装减震设备，距离居民住宅区比较近的要求采用隔音墙、双层真空隔音玻璃，并定期检查隔音效果，减少噪音污染；
- 针对末端为风机盘管的中央空调系统，回风口直接安装中央空气净化器，PM2.5去除效率高达99%。



[中水处理系统]



[电子净化器]



六、环保措施

为落实《上海市生活垃圾管理条例》及《关于本市旅游住宿业不主动提供客房一次性日用品的实施意见》的通知要求。公司从市场销售、物资申购、日常运营方面制定了针对性工作方案，确保各连锁店落实到位。

公司旗下包括锦江都城、白玉兰、锦江之星等品牌在内的酒店从2019年6月开始已在线上主要预订渠道的上海区域酒店预订页面添加不主动提供“六小件”的温馨提示，上海区域所有酒店公共区域和每间客房的醒目位置，也已摆放或播放相关环保提示。



[白玉兰酒店前台放置环保提示卡]

公司也向上海区域各家酒店下发垃圾分类实施方案并对全体员工开展多种形式的宣传教育，普及全体员工垃圾分类知识，并提前完成了各酒店内所有垃圾桶的分类标识粘贴工作。

案例：传递环保理念

2019年3月12日植树节，公司多个酒店品牌组织开展“植享惊喜妙趣”活动，通过线上植树小游戏、线下举办绿色主题沙龙及赠送绿植等，向顾客传递环保理念。



2019年8月31日，由锦江WeHotel及旗下会员预订平台锦江酒店App和白玉兰酒店共同主办的“锦江WeHotel蓝色跑”城市定向赛·上海站开跑，传递健康绿色环保的公益态度。白玉兰酒店还举办了“绿色精致生活”公益活动，邀请客人参与创意环保DIY制作、垃圾分类游戏等，传递绿色环保理念。



7. 坚持合作共赢 促进共同发展

公司充分尊重和维护相关利益者的合法权益，实现股东、员工、社会等各方利益的协调平衡，共同推动公司持续、健康的发展。

一、股东权益保护

规范信息披露

公司制定了《信息披露事务管理制度》，明确了信息披露程序和相关人员的职责，并对控股股东和子公司信息披露也作出了规定，进一步完善了信息披露管理工作。公司严格按照有关规定，公开、公正、公平、真实、准确、完整、及时地披露信息，切实履行作为上市公司的信息披露义务，积极维护公司和投资者的合法权益，尤其是中小股东的合法权益。

2019年，公司及时发布重大事项公告及相关决议共88项，实现全年无差错对外披露，保证了上市公司信息披露的真实、准确、完整、及时和公平性。

案例：丰富信披形式

在披露2018年年度报告和2019年半年度报告的同时，配合制作并发布“业绩解读一图看懂”，以图文并茂的生动形式向股东及投资者展示公司经营发展成果。

强化股东沟通

公司通过股东大会、业绩交流会、E互动平台、电话、微信等线上线下多种沟通形式与投资者进行信息传递与互动，积极听取投资者诉求与建议，实现公司与投资者间的信息对称，有效保障了投资者的知情权及其他合法权益。

2019年，公司分别在年度业绩和半年度业绩披露后举行了年度投资者见面会和半年度业绩电话会议，与境内外投资者进行了充分沟通交流。在日常工作中，还注重与中小投资者的交流，及时回复上证E互动投资者提问，并积极参加网上投资者集体接待日活动。

E互动回复投资者提问

问：一颗豆芽：锦江股份(600754) 当前中高端酒店收入占比如何？铂涛、维也纳等收购品牌整合进展如何？不同集团下的中端品牌之间如果存在互相竞争如何解决？

07月04日 13:02 来自 网站



答：尊敬的投资者：您好！经济型酒店在经历长期发展后已具备了一定的市场规模，对公司的利润贡献也比较稳定，随着中端酒店规模的快速发展，中高端酒店的收入占比也处于上升趋势。公司目前正依托于“一中心三平台”开展各品牌的整合工作，采购平台方面在“品类覆盖的范围、整合方式、整合进度、整合效益、供应商整合”等方面取得了阶段性成果，信息系统也基本完成上线，会对未来整体运营支撑起到关键作用；财务共享平台已完成公司全球财务转型及财务共享平台建设的高阶规划；WeHotel也已完成各品牌会员体系的整合，整个整合过程将会是循序渐进的，公司也会在整合的同时把握好扩张节奏。中端酒店客户群体更注重差异消费体验，公司各中端酒店品牌均有明确细分规划，品牌的多元化可以满足不同地域、不同消费群体的需求。感谢您对公司的关注！祝您生活愉快！

07月05日 17:40 来自 网站



(2) | 收藏 | 评论

2019年4月3日,在静安康铂酒店举办年度投资者见面会,共吸引到百余位投资者参会。



2019年9月26日,公司高管参与“上海辖区上市公司投资者集体接待日”活动,在2个小时的互动交流中,共回复投资者提问20个,回复率达100%。

来秀君 问 (锦江酒店 首席财务官沈蔚):

锦江如何选择加盟合作的单体酒店,财务上是统一到锦江财务系统里还是可以允许单体加盟商使用自己的系统,然后合作双方共同监管???

09月26日 15:44 来自微信

(锦江酒店 首席财务官沈蔚) 答:

加盟商在表达加盟意向后,公司会对其物业等级系统进行考核评估,对符合资质要求的加盟商,公司向加盟商提供品牌授权及加盟服务,财务系统方面,加盟商可以根据意愿进行自主选择,加盟商会使用统一的前端酒店管理系统,公司通过系统进行收入监控。

09月26日 15:56

共享分红回报

锦江酒店自上市以来始终坚持高分红理念,与股东共享公司发展成果。公司2019年现金分红预案向全体股东每**10**股派发现金**6**元(含税),分红总额占全年净利润总额的**52.61%**。

锦江酒店2009-2019年分红情况表

项目 年份	每10股派息数 (含税)(元)	总股本 (亿股)	现金分红的 数额(含税) (亿元)	分红年度合并报表中归 属于上市公司普通股股 东的净利润(亿元)	占合并报表中归属于上 市公司普通股股东的净 利润比率(%)
2009	3.60	6.03	2.17	2.81	77.30
2010	3.80	6.03	2.29	3.81	60.20
2011	3.60	6.03	2.17	3.20	67.80
2012	3.70	6.03	2.23	3.69	60.43
2013	3.80	6.03	2.29	3.77	60.74
2014	4.00	8.05	3.22	4.87	66.06
2015	4.80	8.05	3.86	6.38	60.57
2016	4.80	9.58	4.60	6.95	66.20
2017	5.60	9.58	5.36	8.82	60.84
2018	6.00	9.58	5.75	10.82	53.10
2019	6.00	9.58	5.75	10.92	52.61

二、完善服务质量

自锦江酒店成立至今，公司一直秉持着“发展品牌，品质先行”的理念，对于任何一个版块，在客户服务质量上都有着苛刻的要求。

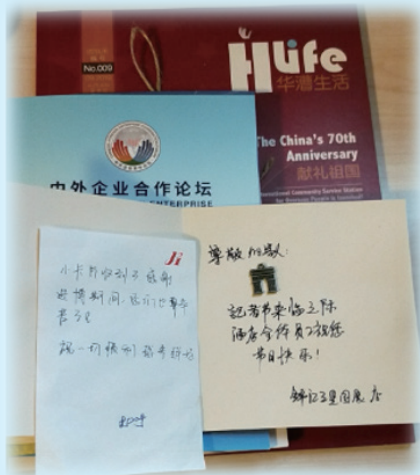
质量体系

公司在管理架构上实行严格的质量岗位责任制，将各项检查结果直接与连锁店店经理、地区经理、区域总经理绩效挂钩，实行质量管理一票否决制，实现多方位、全过程的监督和各岗位的自主管理相结合，切实保证质量目标的实现，形成了“质量第一”的工作氛围。

公司旗下酒店建立了健全的品牌标准，通过发布《全面质量管理体系》、《布草巾类洗涤标准》、《酒店建造标准》、《统一运营标准》等服务质量制度，以及与此相适应的多维度质量监控体系，确保了连锁店标准一致、服务一致。

案例：参与进博会接待

2019年第二届中国国际进口博览会在沪举办期间，锦江都城旗下7家连锁店作为进博会指定接待单位，为入住宾客提供周到、细致、贴心的服务，确保了展会期间零投诉、零安全事故、对于问题零容忍，以专业化、标准化的锦江服务水准展现出上海的城市名片、“锦江”的品牌形象。



锦江之星上海虹桥枢纽国家会展中心店
得到客人留言感谢



白玉兰上海徐家汇宛平南路店的优质服务
赢得客人赠送锦旗及感谢信



锦江之星品尚上海新虹桥店的优质服务
赢得客人赠送锦旗和感谢信

案例： 维也纳酒店提升服务质量

维也纳酒店不断提升服务质量,想顾客之所想,急顾客之所需,注重细微之处,通过推出零停留、路早、甘泉送客等措施,从细节中提升服务质量,为顾客带来别致的体验。

零停留

所有宾客(不分渠道、不分客源)入住时一次性支付所有房费,不交杂费押金,退房时只需将房卡投入前台“房卡箱”,不用在前台等待办理离店手续,即投即走,真正秒退。

路早服务

维也纳酒店准备了营养便捷早餐,顾客只需要办理入住时告知前台路早需求,领取路早早餐券,离店时到前台出示路早早餐券,即可获取路早早餐。


甘泉送客

当宾客离店或外出游玩时,可在维也纳酒店前台免费领取饮用水,以在出行途中消热解渴。

服务创新

公司全球创新中心自2018年起与WeHotel共同协作,依托后者汇聚前沿科技,构建开放性智能化的共享平台,共同创新并完善了一系列的智能方案,并利用开发的酒店智能产品在提高客人满意度方面进行提升。

2019年,静安康铂酒店以及锦江都城上海新天地酒店先后推广和落地了智能管理工具以及智能产品设备,智能管理工具包括客房需求派单系统、智能监控等,以及智能产品设备包括智能客控、智能电视、智能门锁等。针对客户及酒店内部管理的智能创新点不仅使酒店运转更高效、更吸引客人,同时也有效地提高了客人的入住体验。



[酒店智能设备]



维也纳酒店开发的“4D复合型可调节枕”获得了实用新型专利。



[专利证书]

权益保护

(1) 禁止虚假宣传

公司严格遵守《中华人民共和国广告法》相关内容规定，将“酒店不得存在虚假宣传、欺骗和误导消费者行为”作为各连锁店品牌标准检查必须通过的项目进行监督，若连锁店存在上述违法现象，品牌标准检查不通过，并责令酒店立即整改。公司市场销售部也对各酒店品牌宣传进行舆情监控，若发现酒店存在“虚假宣传、欺骗和误导消费者行为”，会立即督促连锁店撤除相关不实言论。

(2) 风险警示

公司通过种种风险警示措施，确保酒店服务安全，严防住客发生意外。

在酒店大堂落地玻璃上距地1.2米处粘贴了窗贴



在酒店公共区域电子显示屏上滚动播放“警方提示”，提醒消费者相关注意事项



客房内张贴《消防安全示意图》和客人须知，各类标识均设中英文双语说明，随时提醒客人提高消防安全意识



在客房卫生间淋浴区墙面上张贴“小心地滑”标识



在房卡套上增加“请将贵重物品寄存至前台”、“请挂好客房防盗扣(链)”、“请勿在床上吸烟”、“请勿在客房内使用自带电热器具”等风险提示



(3) 公平交易

公司要求各连锁酒店遵循国家相关法律法规，明码标价，不欺诈消费者。公司对于酒店运营中“收费标准”均作出相关规定：

A. 连锁店的收费项目都必须明码标价；

B. 连锁店未经顾客同意不得在顾客的消费金额中加入其它名目的费用；

C. 连锁店收费必须遵守政府制定的法律法规，收费项目符合当地物价部门的有关规定，当连锁店的收费标准与法律法规出现差异时，要服从法律法规。

(4) 信息保护

为了加强对客户信息的隐私保护,公司各酒店制定《客人信息保密制度》,构建安全的基础信息系统和酒店业务系统,搭建稳定可靠的系统平台,邀请专业机构对公司信息系统做全面的评估,排查解决安全问题。同时建立了信息安全管理制度,加强员工培训,提高信息安全意识。公司另专门制定了“为客人信息保密”的接待预案,并将预案作为员工日常学习和运营培训测试项目,确保酒店员工为客人信息保密,保护客人隐私权。

(5) 止损保障

为减少意外风险给客人带来的损失,公司酒店品牌标准中明确规定每家酒店必须购买《公众责任险》,切实为客人提供全方位的呵护。

互动沟通

为了解消费者需求及体验,我们要求各门店及时构建售后服务体系,做好消费者需求沟通,积极应对消费者投诉,以便在日常工作中尽可能的预见和满足每位客人的需求。

(1) 售后回访

为提升对客服务品质,我们要求所有连锁店视情况对10%~20%的当日入住房间客人进行回访,及时了解客人需求,征询客人意见,不断改进服务。

(2) 投诉处理

公司严格遵照国家有关法律法规和品牌绩效部门的各项规章制度,建立了《客人投诉处理流程》,明确客户投诉的责任部门和处理程序,对任何因产品和服务造成的客户投诉迅速及时地进行处理,严格认真处理顾客诉求,并将结果上报备案。

在处理售后服务时,遵循“以法律法规为准则、以消费事实为依据、以顾客需求为中心”的原则,按照“受理—处置—传递—反馈—跟踪回访”等一系列完整程序开展投诉处理工作。

长期以来,锦江之星旗下酒店服务整体投诉率始终控制在万分之三以内。

案例：20分钟服务承诺卡

我们在每间客房内提供“20分钟服务承诺卡”,帮助客人更好地体验我们的服务。为确保客人问题及时解决,我们在“20分钟服务承诺卡”上公开连锁店总经理手机号码。



(3) 满意度调查

为保证各门店的服务质量，公司建立了《宾客满意度工作流程制度》，通过公司官方网站、客人电子邮件、微信、微博、各类第三方网站，并结合“明查暗访”等形式广泛收集客人意见，通过与客户的广泛交流开展客户满意度调查并每月公布KPI指标，通过各种渠道了解产品存在的不足，不断改进。

截止2019年10月底，公司旗下白玉兰品牌、锦江之星品牌、百时快捷品牌在内的客户满意度分值(满意度分值=点评表扬率)为**87.74%**。

案例： 锦江之星再获高分评价

中国标准化研究院顾客满意度测评中心联合清华大学中国企业研究中心共同发布的《2019年快捷酒店、在线旅游和民航行业顾客满意度调查》显示，锦江之星再次位居经济型酒店类最高得分。

从调查的主要指标来看，锦江之星在品牌形象、设施与环境、服务态度、服务种类、安全保障等方面获得了高分评价。

三、倡导合作共赢

供应商关系

多年以来，锦江酒店积极推进与优秀的具有行业代表性的供应商建立相对稳定的战略合作伙伴关系。我们始终在与供应商的合作中，为供应商利益着想，真正做到以共同利益最大化为目标。

(1) 管理机制

公司与每位合作供应商均签署《廉洁协议书》，明确了供需双方应当自觉遵守国家和各地方政府有关廉政建设的各项规定，并针对相关廉洁方面的责任，制定了细则条款，对违反廉洁条款的事宜，做出了明确的处罚条款等。

(2) 抽检审查

公司采购平台质量部门会定期对不同类别的产品进行抽检，并将样品送至权威检测机构进行检验分析，在质量得到保证的情况下，进一步推动产品的普及率；对质量问题产品将严格追责。



[抽检报告]



[现场抽查]

2019年抽检情况：

抽检/送检品类覆盖	一次性客用品、纸巾类、毛巾/浴巾、床上用品、建筑材料、服装装饰、客房杂件、家具
抽检数	307批次
抽检供应商覆盖	31家(基本覆盖核心品类的所有供应商)
送检数	265批次

(3) 交流培训

公司每年定期召开针对不同类别供应商的培训交流大会，召集来自全国各地的上千家供应商汇聚一堂，一同交流学习及参与考核。



案例： 施工统购供应商培训大会

2019年11月12日-14日，公司在深圳召开为期3天的施工统购供应商培训大会，在为期3天的培训工作中，分别对施工供应商进行了品牌设计标准、工程施工标准、材料采购标准、售后服务等全方位、高强度培训，由酒店品牌方亲自对施工方进行培训，让施工方更加清晰地了解品牌标准。



加盟商关系

锦江酒店通过一整套专业、健全的方案为每位加盟商提供最便捷、收益最大化的投资渠道，从每个环节保障加盟商的权益。

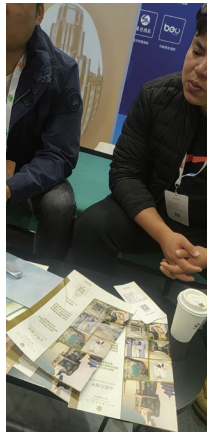
(1) 加盟商扶持

针对优质项目或特定的推广阶段，公司会向加盟业主推出一些优惠措施，如参加指定展会或推荐会享有一定的前期服务费或持续加盟费优惠；老业主再次加盟可享前期服务费固定折扣优惠等。

公司同时配合集团战略性扶持政策落地，向潜在投资人介绍相应政策、协助递交贷款材料。



[展会活动及优惠政策讲解]



(2) 加盟商沟通

公司制定了部门的信息管理规范及流程，将每天收到的公司信息及时给到一线开发人员，并要求开发人员在规定时间内尽快与潜在投资人取得联系并反馈信息跟进情况。

开发人员同潜在投资人的日常沟通交流多以项目具体情况，采用面对面沟通的方式展开，比如安排项目实地考察、政策及合同条款沟通等。



[加盟业主沟通交流]

(3) 加盟商培训

锦江酒店为加盟商提供了全周期的服务培训支持，从提供高专业度的职业经理人到为门店开业团队提供专业化培训及全加盟周期的培训支持计划，为加盟商的经营进行保驾护航。



[加盟商培训]

践行人本管理

锦江酒店采取各种措施保障员工的职业健康和合法权益，并为每一位员工提供公平的发展平台、宽阔的成长环境和温暖的工作空间，让每一位员工都能在公平的薪酬机制和公正的考核机制下为实现个人价值而努力。

截至2019年末，公司员工数量为**40,801**人。

(1) 保障合法权益

公司坚持男女平等、民族平等、种族平等、国籍平等的雇佣政策，严格杜绝用工歧视，并按照相关法律法规保护女职工合法权益。

公司严格遵守《劳动法》和《劳动合同法》，制定了《人员的招聘和录用政策程序》和《劳动合同政策程序》等程序文件，招聘不限制应聘者性别、地域、民族和信仰等，招聘过程中对应聘者进行身份查验，杜绝招聘童工。

公司规范执行劳动用工制度，与职工通过平等协商签订劳动合同，劳动合同签订率100%。公司严格执行工作时间和休息休假制度，实行法定节假日带薪休假与带薪年假休假制度。

(3) 关注安全健康

公司每年定期免费为员工提供1次健康体检福利，使员工能充分感受到关怀，既节省了员工与企业医疗费用的支出，又增进了公司与员工的良好关系。

体检手册



公司为员工安全生产和劳动保护颁布了各类安全管理细则，并针对不同岗位定期为员工配备必要的劳动防护用品及保护设施，同时坚持消防安全专项检查和日常安全巡查，组织员工学习模拟各类应急预案、参加消防安全应急处理、重大事故演练，有效提高员工的安全防护意识和自我保护能力。

(2) 加强民主管理

锦江酒店建立了职代会制度及相应章程，定期召开职工代表会议。凡是涉及公司和职工权益方面的重要制度、规定，如《员工手册》、绩效考核方案等公司重大决定和决策，都要经过职代会讨论通过，听取职工的意见、关心重视职工合理需求，体现锦江酒店对员工的关心和民主管理，构建和谐稳定的劳资关系。

(4) 优化薪酬体系

锦江酒店遵循同工同酬、按劳分配、多劳多得的原则，制定了合理的薪酬福利体系和绩效考核体系，并不断优化完善，公司还为员工提供了包括养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险、住房公积金等保障性待遇，保证员工整体薪酬福利水平达到同行业内正常水平，充分保障员工权益的同时有效调动了员工的积极性。

(5) 构建沟通渠道

锦江酒店非常重视与员工的沟通和交流，工会通过定期的员工面对面沟通、员工满意度调查、员工座谈会、员工建议箱等形式，深入了解员工的思想、生活与工作等方面，促进公司实现长期稳定的经营和员工的蓬勃发展。

(6) 倡导劳逸结合

锦江酒店倡导“乐工作、享生活”理念，工会定期组织开展丰富多彩的文娱文化活动和各类竞赛，增强员工的团队合作意识和集体荣誉感，营造和谐、积极向上的工作氛围。

妇女节活动

2019年3月8日,公司开展“烂漫春天,焕新女人”三八妇女节活动,邀请专业指导老师分别教授植物拓染制作、高级西式烘焙、羊毛毡玩偶制作三门课程,参与女职工总人数约150人。



铂涛赛艇队

2019年5月,铂涛赛艇队征战第十三届日本户田国际赛艇大师赛,斩获6金4银,在国际赛场上战成名。



2019年9月,铂涛赛艇队来到南京玄武湖赛场,在没有专业教练上艇的赛制要求下取得了4金1银的好成绩。



“迎进博”服务精英争霸赛

2019年11月1日至11月20日,公司举办“迎进博”服务精英争霸赛,共计参与员工人数达1,105人,其中有8人晋级到了钻石奖。



青团DIY

锦江餐饮研发中心团队指导卢浮欧洲20位管理层培训学员及部分酒店员工亲手制作青团,体验中国传统节日。





[上海区域工会组织员工铺床大赛]



[维也纳举办员工团建]



[锦心餐饮“2019年度烹饪技能大赛”]

(7) 全面关爱员工

公司定期划拨工会经费，支持工会开展员工关爱工作，公司工会每年会组织员工庆生、生育慰问、伤病必访、婚丧必访，每逢传统节日组织外地单身员工吃团圆饭、慰问家属等，通过各种方式和途径，给员工家的温馨。



[员工生日会]



[节日团圆饭]

2019年，锦江都城工会对帮困对象进行帮困救助，累计帮困48人，帮困金额总计63,800元。此外，区域和酒店工会在关心困难职工中也发挥了积极作用。

铂涛于2017年6月成立互助会，在互助会会员及直系家属遭遇意外、重疾等自身难以解决的突发困难时，通过及时、合理、适当的方式为会员解困救急，帮助会员渡过特殊困难。2019年，铂涛互助金救助26人，救助金额：432,678元。

维也纳本年度共组织1次困难员工募捐活动，募捐总金额为985,377元；

案例：高温慰问

2019年，锦江都城工会下拨高温慰问款达72万余元，惠及员工七千余人，覆盖了所有岗位、全体员工；高温期间，公司和工会领导以及区域领导分别到263家酒店慰问了奋战在第一线的员工。



(8) 搭建发展通道

公司为员工设置了晋升通道,以内部的晋升、轮岗和换岗等方法来对员工职业生涯进行管理,建立横向和纵向发展的晋升途径,为员工制订职业发展规划,并开展定期的执行状况评估和结果反馈,有效地激发员工的潜能,增强员工的向心力和忠诚度,实现企业和员工共同的发展。

公司高度重视员工的培训和发展,设立了专门的培训组织机构并落实培训责任人,制定了包括培训课程准备、培训计划、培训师培训和培训制度等在内的一整套的酒店培训《政策与程序》。2019年,根据公司人才发展战略,公司充分利用各方资源,创新品牌公司联合办学模式:资源共享、优势互补。共享办学场地、知识课程体系、师资体系、认证体系、管理体系。

1) 锦江都城管理学院

2005年3月,公司成立了锦江都城管理学院,秉承“励行精进,德仁共济”的办学理念,打造连锁店系列不同层级的酒店管理人才,目前主要包括:职能经理提升培训、储备店总强化培训、总经理研修培训,地区经理培训等。



[储备店总强化培训]



[职能经理提升培训]

2019年培训班开班情况

序号	项目名称	年计划开班期数	实际开班期数	培训人数	培训合格人数
1	储备店总培训(白玉兰&锦江之星)	11	14	295	206
2	职能经理提升培训	3	3	96	73
3	内训师培训	1	1	26	26
4	第一期中心店总培训	/	1	27	6
小计		15	19	444	311

2) 维也纳培训体系

维也纳建立了针对高管、中层干部及基层员工的三层培训体系，培训体系中重点培养门店总经理与六线经理，每一个门店的总经理，都会在维也纳大学进行系统的培训和学习，并进行认证考试，给予通过考试的人员，公司颁发门店总经理证书。



2019年，维也纳共开展25个主题线下课程（基层员工12个、中层4个，高层9个），4个线上课程主题学习，共开展了约2,511.5课时（基层881课时、高层174课时，中层1,456课时），人均5.03课时。同时各部门内部不定期组织开展读书分享及专业技能培训等专业学习培训。



[维也纳员工培训班]

3) 铂涛集团培训体系

铂涛集团为不同职位职级的员工，制定了不同的培训项目



[铂涛员工培训体系]

A	大区总、独立公司总经理	创业者成长训练营
B	区域总监	MTP潜龙计划
C	区域经理、城市总监	新雷训练营 (3) (4)
D	分店店长	新雷训练营 (2)
E	前台/值班经理、客房经理/主管	新雷训练营 (1)
F	客房、前台、PA、维修/保安	岗位技能辅导与提升 (OJT)
	新入职员工 (不分职级)	新员工入职培训 (OJT)

[铂涛员工学习项目]

2019年总培训人数达**630**人

总培训小时数达**15,000+**H

2019年学习班开展情况：

领航四期**EDP**学习发展项目（清华大学、北京大学、中山大学）：**6**人

新雷项目讲师认证培训5场：**81**人

通用职业技能专题系列培训10场：**446**人

外部培训机构学习输送**34**人次

WeHotel联合开班3场：**63**人

投入公益慈善

慈善公益亦是锦江酒店作为公众上市公司的社会责任,公司积极支持各类公益活动、通过开展精准扶贫、弱势群体帮扶、志愿服务等活动推进社会的和谐发展。

(1) 精准扶贫

2019年5月16日,上海常能集团在屏边苗族自治县滴水苗寨旅游小镇投资建造的温泉度假酒店对外试营业,屏边苗族自治县为上海市援滇扶贫的重点地区,该酒店项目也意在提升当地的接待能力和住宿条件,锦江也从支持贫困县经济发展的角度予以该酒店以品牌输出和运营管理。

在当天的开业典礼仪式上,公司向屏边县教育局捐赠20万元人民币,用于屏边县贫困学生的救济,进一步体现锦江援滇扶贫的决心。



(3) 关爱老人

2019年春节期间,为积极响应支持上海市商务委“保刚需、保安全”,重点解决家政服务市场“一老”问题的2019年上海春节家政服务市场保障目标,公司携旗下多家酒店为留沪坚守岗位的家政服务人员及家属提供暖心房,让他们与家人团圆圆度过春节。



(2) 爱心捐赠

2019年9月7日至9月9日,维也纳酒店联合深圳市关爱办、深圳市关爱行动公益基金会、深圳商报社、深圳晚报社开展的“99公益日”系列公益活动,三天时间里共筹集善款114,869.85元。共计捐出213张爱心餐桌、240份爱心单品,126间公益房。



(4) 关爱儿童

2019年9月,锦江之星品牌携手锦江酒店APP联合中华社会救助基金会爱心衣橱公益基金开展“为梦前行·心暖新衣”公益活动,让公益的种子播撒成林,呼吁住客成为爱的一员,捐献善款帮助贫困偏远地区的孩子购置冬衣,让孩子们能够在寒冷的冬季感受到关爱和温暖。



8. 未来展望

2020年本该在充满期待的晨光中启幕,然而突如其来的新冠肺炎疫情,让新一年的开局形势陡转直下,而旅游酒店行业受到的冲击尤为明显。

面对这一场战“疫”,锦江酒店绝非毫无准备,我们经历过“SARS”,经历过行业的起起伏伏,全体锦江人从不畏惧退缩,我们将通过加强管理、控制成本、降低费用等举措降低疫情带来的影响,与加盟业主、员工、行业同仁、社会各界人士携手应对疫情。

与此同时,国内巨大的消费市场、新技术驱动的产业变革、新一代“消费势力”的崛起等,仍是酒店行业长期向好发展的重要机遇,酒店更要抓住疫情企稳行业复苏增长机遇继续高质量发展。

2020年是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年,锦江酒店将从自身兼有的经济属性和社会属性看待责任担当。公司将坚持“资本经营、卓越运营”两轮驱动模式,按照“基因不变、后台整合、优势互补、共同发展”的方针,积极把握全球酒店产业发展趋势,扎实推进全球战略落地,促进优化管理流程,改善管理效能,为建设具有全球竞争力的世界一流酒店集团夯实基础。

同时,我们将继续心系美好生活、环境保护、伙伴合作、人才培养、社区建设,深入贯彻和落实可持续发展目标。以高品质的产品和服务,为顾客带来更加美好的入住体验;不断探索绿色酒店新模式,并努力将之传递给各利益相关方,共建绿色价值链,助力绿色发展;继续秉承仁爱之心,不仅为每一位员工提供事业上升平台和发展空间,还关心社会上的每一个人,持续创新公益模式,携手各利益相关方为社会和谐发展做出贡献。

披荆斩棘成大道,闯关夺隘再出发。过去多年的风雨兼程,锦江酒店与国内旅游酒店业一道取得了长足的发展,在机遇与挑战并存的未来,全体锦江人必将化压力为动力,勇毅自信,奋进有为,创新前行,为实现“民族品牌旗帜飘扬海外”的愿景而努力。





上海锦江国际酒店股份有限公司
SHANGHAI JIN JIANG INTERNATIONAL HOTELS CO., LTD.

地址：上海市延安东路100号联谊大厦25楼 邮编：200002
电话：021-63217132 传真：021-63217720